**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

Příloha č. 2

**CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD**

*Platná od 1. 9. 2024*

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Uherský Brod (dále jen „Pravidla“) jsou závazná pro její klienty a jsou určena také zájemcům a žadatelům, aby jim pomohla při orientaci ve službě. Charitní pečovatelská služba Uherský Brod (dále jen „CHPS UB) pracuje vždy na základě individuálních a konkrétních potřeb osob, kterým pomáhá.

1. **Podání žádosti a uzavření Smlouvy o poskytování služby**
   1. Zájemce o službu vyplní formulář **Žádost o poskytování sociální služby** – pečovatelské služby (dále jen „žádost“), který je k dispozici na webových stránkách Charity Uherský Brod www.uhbrod.charita.cz nebo v kanceláři CHPS UB.
   2. V žádosti žadatel uvede osoby, které mohou být informovány o průběhu vyřizování žádosti nebo případně později o průběhu poskytované služby (dále jen „kontaktní osoby“).
   3. Žadatele po přijetí žádosti kontaktuje vedoucí služby nebo sociální pracovník a domluví se s ním na dalším postupu. Pokud není naplněna kapacita služby, žadatel patří do cílové skupiny služby, a jeho potřeby, očekávání i sociální situace může služba řešit, **proběhne sociální šetření v domácnosti žadatele**, ze kterého je proveden zápis.
   4. Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, je žádost zařazena do Evidence odmítnutých žadatelů a při uvolnění kapacity bude žadatel osloven.
   5. Pokud žadatel nespadá do cílové skupiny dle Smlouvy a Popisu realizace[[1]](#footnote-1), jeho žádost bude vyřazena.
   6. V případě, že žadatel má nárok na poskytnutí úkonů CHPS UB zdarma, musí být rozsah úkonů a způsob úhrady za poskytnutou službu nastaven v souladu s rozhodnut ím Krajského úřadu Zlínského kraje.
   7. Pokud žadatel spadá do cílové skupiny služby a není naplněna kapacita služby, může se   
      s CHPS UB domluvit na **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelské služby** (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné klientovi zajišťovat úkony, jejichž rozsah a frekvence je smluvena v Prvotním individuálním plánu a následně v Individuálním plánu klienta.
2. **Rozsah úkonů**
3. Základní úkony, které CHPS UB klientovi poskytuje, jsou vymezeny v **Ceníku pečovatelské služby** (dále jen „Ceníku“).
4. **CHPS UB poskytuje:**
   * **pomoc při zvládání běžných záležitostí** (podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání, přesunu na lůžko atd.),
   * **pomoc při hygieně** (úkony osobní hygieny, péče o vlasy, při použití WC),
   * **poskytnutí stravy** (pomoc při její přípravě a podání, dovoz jídla apod.),
   * **pomoc při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržba domácnosti, běžné nákupy a pochůzky),
   * **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení dětí i dospělých k lékaři, zaměstnání, na úřady apod.),
   * **pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí** (dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí),
   * **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záleži­tostí** (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí).
5. CHPS UB **neprovádí** ošetřovatelské, rehabilitační nebo zdravotnické úkony či sociálně terapeutické činnosti. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je CHPS UB zájemci, žadateli nebo klientovi pomůže zprostředkovat nebo předat kontakt.
6. **Způsob poskytování služby**
7. Služba je poskytována pracovníky CHPS UB dle průběhu, rozsahu a frekvence sjednaných   
   **v Individuálním plánu klienta.** Brigádníci, dobrovolníci nebo praktikanti se můžou podílet na poskytovaní úkonů na základě předchozí dohody s klientem.
8. Provozní ani personální podmínky CHPS UB neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro zajišťování sjednaných úkonů u konkrétního klienta.
9. Úkony poskytované v domácnosti klienta se provádí pouze za jeho přítomnosti.
10. Klient je povinen **zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta**,např. zajistit domácí zvířata po dobu poskytování služby, vhodné lůžko pro klienty, kterým je poskytována péče na lůžku.
11. Pracovník CHPS UB je oprávněn vstupovat pouze do těch místností v domácnosti klienta, které jsou zaznamenány v Individuálním plánu klienta.
12. Pro vstup pracovníka CHPS UB do domácnosti může klient nechat zhotovit klíče, jejichž zapůjčení je zaznamenáno v Protokolu o předání/převzetí klíčů, který je uložen v dokumentaci klienta. Po převzetí jsou klíče označeny (zkratkou) a uschovány v uzamykatelném trezoru. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě blízké (kontaktní osobě) oproti podpisu protokolu.
13. Klient **je povinen zajistit si dostatečné množství pomůcek, potřeb a přípravků**, které budou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby.
14. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytovaná péče, **snímán kamerovým systémem**, je **klient povinný tuto skutečnost oznámit** vedoucí pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.
15. **Zajištění kvality služby**
16. Individuální plán klienta, ve kterém je s klientem sjednán průběh poskytované služby, je pracovníky CHPS UB pravidelně přehodnocován.
17. Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který s klientem plánuje a přehodnocuje průběh poskytování služby. Klíčový pracovník je „důvěrníkem“ klienta.
18. Spokojenost klienta s průběhem poskytované služby může CHPS UB zjišťovat například prostřednictvím anonymního dotazníku, osobním rozhovorem s klientem, aj.
19. Údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby, jsou součástí dokumentace, kterou CHPS UB eviduje, zpracovává a vede o klientovi. Klient může do této dokumentace na požádání nahlížet. Tato dokumentace je zabezpečena dle platných zákonů České republiky a Vnitřních směrnic Charity UB.
20. O průběhu poskytované služby a údajích v dokumentaci klienta jsou pracovníci CHPS UB povinni dodržovat mlčenlivost dle platných zákonů České republiky.

1. **Úhrada za poskytování služby**
2. Výše úhrady za poskytnuté úkony je stanovena dle aktuálního **Ceníku CHPS UB**.
3. Úhradu je možno provést po vystavení faktury bezhotovostně (převodem) nebo hotově v kanceláři účtárny Charity Uherský Brod či k rukám pracovníka CHPS UB oproti podpisu dokladu o zaplacení.
4. Úhrada za zajišťované úkony formou zálohových plateb není možná.
5. CHPS UB je registrována pro poskytnutí služby bez úhrady podle § 75 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
6. **Změny v poskytování služby**
7. **Nahlašování a odhlašování sjednaných úkonů (vč. dovozu a donášky jídla) klient nahlašuje a odhlašuje nejpozději 2 dny předem do 15:00** na tel. 730 562 286 nebo osobně pracovníkovi CHPS UB.
8. Pokud změna nebude takto nahlášena, klientovi se naúčtuje částka za neodhlášenou návštěvu a to tak, že se z ní naúčtuje 100 % předpokládaného času, který by se nezbytně spotřeboval pro zajištění smluvených úkonů u klienta. Tímto předpokládaným časem je průměrná délka posledních 2 návštěv, které u klienta byly běžně poskytovány.
9. Návštěva, která není odhlášena včas, se klientovi neúčtuje, pokud vznikla z důvodu akutního převozu do nemocnice nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu.
10. Klient je oprávněn požadovat po pracovnících CHPS UB **jen ty úkony, které má sjednány   
    v Individuálním plánu**. Zpravidla není možné, aby si klient v průběhu návštěvy objednal úkon, který nemá předem sjednaný.
11. Klient může **požádat o rozšíření nebo omezení sjednaných úkonů**. Změnu provádí vedoucí služby podle možností a kapacity CHPS UB a způsob změny v průběhu poskytování služby je uveden   
    v Individuálním plánu klienta.
12. Vedoucí služby je oprávněna mimořádně schválit předem nesjednaný úkon nad tento rámec bez uvedení v Individuálním plánu klienta.
13. **CHPS UB může přerušit poskytování služby z důvodu, že se** **na straně klienta vyskytne překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby ze strany CHPS UB a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků CHPS UB. Takovou překážkou může být **podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísní, ztížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nebo jinak nepřijatelné prostředí v domácnosti klienta** (např. zdraví škodlivé prostředí).
14. Pokud klient překážku ve smyslu čl. X bod 8 těchto pravidel neodstraní do 3 měsíců od data prvního upozornění, bude smlouva klientovi vypovězena.
15. V případě přerušení poskytování služby kvůli podezření na infekční nebo parazitární onemocnění může dojít k jejímu obnovení až potom, co klient CHPS UB potvrdí svou bezinfekčnost.
16. CHPS UB může klientovi přerušit nebo dočasně omezit poskytování služby z důvodu, že se na straně CHPS UB vyskytne překážka, která omezila provoz CHPS UB a způsobila, že nebylo možné poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu. Takovou překážkou může být například zhoršená sjízdnost veřejných komunikací, technická závada na vozidle CHPS UB nebo náhlý pokles pracovníků ve službě.
17. O přerušení služby z důvodu vzniku překážky k poskytování služby je klient nebo kontaktní osoba informována a to neprodleně.
18. V případě přerušení nebo dočasném omezení poskytování služby z důvodu překážky na straně CHPS UB, mají úkony spojené s hygienou nebo podáním stravy přednost před úkony spojenými s péčí   
    o domácnost.
19. Pracovník CHPS UB **může odmítnout poskytovat službu** nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient nebo jiná osoba přítomna v jeho domácnosti chová **agresivně, ponižujícím způsobem, obtěžuje jej sexuálně, slovně či fyzicky a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.**
20. Nedodržování Pravidel vede k ukončení smlouvy dle výpovědních důvodů ze Smlouvy (čl. VI). Výpovědní lhůta může být v odůvodněných případech zkrácena až na 1 pracovní den (především čl. VI bod 13, čl. VI bod 8)
21. **Způsob podání a řešení podnětů, připomínek, stížností a pochval**

Vítáme jakékoliv připomínky, nápady, stížnosti, návrhy jako prostředky pro zkvalitnění naší služby. O možnosti a postupu při podávání stížností informujeme klienta po uzavření Smlouvy, průběžně mu budeme tuto informaci připomínat. Stížnosti jsou oprávněni podávat všichni klienti, popřípadě jejich zástupci i osoby jednající v zájmu klienta.

Stížnost lze podat:

* **osobně** (přímo pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, nebo vedoucí pečovatelské služby),
* **písemně** (poštou nebo na e-mailovou adresu: chps@uhbrod.charita.cz, řediteli organizace (pokud se stížnost týká vedoucí služby), reditel@uhbrod.charita.cz,
* **telefonicky** (vedoucí: 730 562 286, sociálním pracovníkům: 703 498 546, 724 651 288),
* **anonymně** (dopisem do poštovní schránky).

Pro anonymní a písemné stížnosti je určena poštovní schránka umístěná na budově ředitelství Charity Uherský Brod. Poskytovatel stížnosti eviduje a řeší bezodkladně (nejdéle však do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti). O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informujeme stěžovatele písemně.   
U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěskách (nástěnka v budově ředitelství Charity Uherský Brod, webové stránky organizace) po dobu 14 dní. Stížnosti obsahující vulgarismy a urážky nebudou vyřizovány. Každý klient při podpisu smlouvy **obdrží prázdný formulář pro podání stížnosti** a **doporučený postup, jak při podání stížnosti postupovat**, jakým způsobem bude řešena stížnost, vč. možnosti odvolání na zřizovatele nebo instituci sledující ochranu práv osob. Pověřenými osobami k převzetí a vyřizování stížností jsou sociální pracovníci a vedoucí pečovatelské služby. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientem či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby. Pochvalu lze podat stejným způsobem jako stížnost.

**Seznámení se s Vnitřními pravidly CHPS UB:**

Klient je podrobně seznámen s těmito Vnitřními pravidly CHPS UB a jsou s ním projednána spolu s další dokumentací služby zároveň s podpisem Smlouvy, které jsou přílohou. Pravidla jsou volně dostupné i pro zájemce nebo žadatele na webových stránkách nebo v kanceláři CHPS UB.

1. *Popis realizace je dostupný na webových stránkách nebo v Registru poskytovatelů sociálních služeb.* [↑](#footnote-ref-1)